



CHEVASSON Maxime · 54 rue du père corentin · 75014 Paris · SIRET : « 529 862 153 000 10 »
Contact : 06.13.34.78.21 · masamune.code@gmail.com · <http://www.masamune.fr/>

Travailler dans de bonnes conditions

Respect, disponibilité, réactivité

Avant-propos

Ce document n'a rien de contractuel ; toutefois son non-respect pourra entraîner des retards et/ou une perte de qualité au niveau du site, je vous conseille donc de vous y intéresser.

La production d'un site Internet est un travail à part entière, réalisé avant tout par des passionnés qui veulent mettre en avant leurs expériences et leurs savoir-faire au service de l'image numérique d'un produit, d'une marque ou d'une activité.

Pour permettre à nos équipes de travailler dans de bonnes conditions, et donc fournir un produit de la meilleure qualité dans les meilleurs délais, il suffit de respecter quelques règles dont voici une liste non exhaustive. Nous sommes à votre disposition pour en parler.

Respect des étapes de production

Les étapes de productions (rédaction du cahier des charges, maquettes, etc.) ont été mises en place dans le but de fournir au client l'expression de sa demande en un minimum de temps.

La conception d'un site Internet est complexe, et sa création se doit d'être séparée en différentes étapes, afin de permettre au client de valider chacune d'entre elle, afin de ne pas avoir à revenir dessus et donc de ne pas avoir à effectuer plusieurs fois le même travail.

Leur respect permet également aux équipes de production d'entretenir de bonnes conditions de travail.

Respect du cahier des charges

Parmi ces étapes, la plus importante est la rédaction du cahier des charges, qui définit quel sera le support du site, ainsi que le type de contenu que nos équipes auront à y ajouter.

Une fois ce dernier fixé, et en particulier si d'autres étapes ont déjà été avancées, toute modification ultérieure de la part du client pourra être :

- Acceptée, sous réserve de frais et délais supplémentaires, à l'appréciation de l'équipe de développement.
- Refusée. Ces modifications pourront toutefois être envisagées après établissement d'un autre devis dédié.

Disponibilité

Le client se doit d'être réactif et disponible tout au long du processus de création du site Internet, que ce soit par téléphone, par email, ou via la *todo list* sur Google drive.

D'une part afin de pouvoir valider les différentes étapes, et d'autre part en cas de demande de l'équipe technique : validation de visuels, de textes, de fonctionnement, demande d'informations complémentaires, etc.

Nous attendons des réponses sous une à deux journées ouvrables après envoi de notre part, mais le plus tôt sera toujours le mieux. Dans le cas où le client ne répondrait pas pendant un laps de temps considérable, la date de livraison finale pourra être retardée de l'équivalent de ce retard.

Il en va de même pour les retards engendrés par les retards lors des étapes de paiement.

Communication

Même si notre société met l'accent sur notre disponibilité et notre réactivité, il n'est pas non plus nécessaire de tomber dans le harcèlement : l'envoi d'un grand nombre de mails / d'appels / de messagerie instantanée par jour (supérieur à 10) ne favorisera pas la production, mais au contraire la ralentira car nous devrons gérer l'ensemble de ces retours.

La meilleure manière de procéder est de noter l'ensemble de vos remarques, et d'envoyer un unique mail en fin de chaque journée.

Lors d'une demande de correction ou de résolution de bug de la part d'un client, même si nous ne traitons pas cette demande dans l'heure, elle est ajoutée à une « todo-list » (comprendre « liste de choses à faire ») et sera traitée lorsque les tâches prioritaires auront été effectuées. Ce n'est donc pas la peine de réitérer cette demande chaque jour.

Avant de formuler une demande, nous vous invitons à vérifier si cette dernière n'est pas déjà en attente ;)

Merci également de traiter les informations avant de nous les envoyer ; par exemple si un client mécontent vous écrit au sujet d'un bug, il ne faut pas simplement nous transmettre son message

brut. Le mieux est de nous envoyer un message clair et concis nous indiquant le problème, ainsi que son emplacement sur le site.

Design et charte graphique

La conception d'une charte graphique pour un client est une chose très importante, et nos équipes feront au mieux afin de satisfaire les attentes du client.

Toutefois, afin de fournir des sites de qualité respectant les dernières normes en vigueur, nous encourageons vivement les clients à s'en remettre aux conseils de nos graphistes. Ces derniers pourront apposer leurs vetos sur des visuels ou concepts jugés inadéquats, à condition toutefois de proposer des alternatives acceptables à la fois par les clients et par les normes actuelles.

Textes et contenus

Autant que possible, le contenu fourni pour intégration devra avoir été relu et validé par le client au préalable ; dans l'idéal, le contenu est intégré une seule fois, et retouché une fois afin de s'adapter à son support (sauts de ligne, mots allant par paire, etc.).

L'équipe peut demander la réécriture du contenu si ce dernier est jugé trop peu qualitatif.

Nous n'encourageons pas les multiples allers-retours clients qui font perdre un temps considérable uniquement afin de mettre à jour du contenu. Si le contenu est temporaire mais que vous ne souhaitez pas délayer l'avancement du site, nous pouvons également ajouter du contenu d'exemple aux maquettes, et vous laisser ajouter le contenu via l'administration une fois les bases du site en place.

Toujours dans l'optique de mettre en ligne du contenu de qualité, ainsi que d'offrir un bon référencement, nous encourageons vivement les clients à prendre quelques heures afin d'optimiser leur rédaction de contenu pour Internet., ou tout du moins à accepter quelques conseils, que nous serons heureux de leurs fournir.

Délais de livraison

Une demande de livraison en avance pourra être :

- Acceptée, sous réserve d'une tarification revue à la hausse, et également sous réserve de la disponibilité de l'équipe technique concernée.
- Refusée.

En cas d'un retard sur la date de livraison prévue, le client sera informé au plus tôt, afin de mettre en place des solutions de secours et résoudre le problème au mieux (même si ce cas de figure ne devrait pas se présenter).

Référencement naturel

Afin de garantir un référencement naturel de qualité, les clients sont vivement encouragés à parler du site autour d'eux, et ceux même avant le lancement de ce dernier, qui favorisera un ajout rapide aux principaux moteurs de recherche.

En effet, l'équipe met en place une « landing page », ou « page d'attente » annonçant l'ouverture prochaine du site, ce qui permet aux visiteurs et moteurs de recherche de s'y connecter.

Nous les encourageons également à se servir des différents moyens à leur disposition (numériques ou non !) afin d'attirer un maximum de trafic dessus, tels que :

- **Signature d'emails**
- **Cartes de visites**
- Mise en valeur sur le produit (par exemple ajouter un lien sur l'étiquette du produit)
- Produits dérivés (goodies, etc.)
- Autres campagnes (Street, Radio, TV)
- Communiqués de presse
- Annuaire
- Sites partenaires (échanges de liens)